

## PRESSEMITTEILUNG

### Kundenbefragung: Mittelständische IT-Beratungen

#### **Sehr gute Leistungen, aber nicht selten auch Ärgernisse – SQS auf Platz eins vor Materna und Seven Principles**

**Hamburg, 01.11.2013** – Server, Software, Security – auch mittelständische Unternehmen sind heute auf eine effiziente IT-Infrastruktur angewiesen. Entsprechend groß ist der Bedarf an IT-Beratung und Systemintegration. Neben global agierenden Dienstleistern sind auf dem deutschen Markt auch mittelständisch geprägte Spezialisten präsent. Aber wie zufrieden sind die Kunden dieser IT-Dienstleister mit der Leistung? Wer bietet in den Augen der Auftraggeber das beste Angebot und den besten Service? Das Deutsche Institut für Service-Qualität untersuchte in einer Befragung im Auftrag des Wirtschaftsmagazins „Markt und Mittelstand“, wie zufrieden Unternehmensentscheider mit mittelständischen Dienstleistern für IT-Beratung und Systemintegration sind.

Insgesamt ist die Kundenzufriedenheit mit den beurteilten IT-Dienstleistern auf gutem Niveau, wobei die Branche ein sehr gutes Resultat nur knapp verfehlte. Fünf Anbieter sicherten sich das Qualitätsurteil „sehr gut“, die weiteren fünf ein „gut“. So bewerteten die befragten Entscheider etwa das Angebot unternehmensübergreifend positiv. Nach Meinung der Befragten führten die IT-Berater eine gute Bedarfsanalyse durch, was zu anforderungsgerechten Angeboten führte. Überzeugen konnten die IT-Experten auch im Bereich Service. Im entscheidenden Arbeitsschritt – der Installation neuer Software – kam es nur selten zu größeren Verzögerungen. Auch unerwartete Probleme nach der Installation waren eher die Ausnahme. „Verbesserungspotenzial zeigte sich bei der rechtzeitigen Information über Neuerungen oder Updates“, bemerkt Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität kritisch an. „Immerhin fast ein Viertel der IT-Entscheider fühlte sich in dieser Situation durch ihren Dienstleister unzureichend informiert.“

Neben der insgesamt sehr gut bewerteten Leistung war auch die Kundenorientierung ein weiterer Pluspunkt der bewerteten Unternehmen, wobei die Aspekte Erreichbarkeit und Termintreue positiv hervorstachen. Vergleichsweise schlecht schnitt die Branche allerdings in der Teilkategorie Beschwerdemanagement ab. Fast drei Viertel der Befragten gaben an, in der Vergangenheit bereits ein Negativerlebnis mit ihrem IT-Dienstleister gehabt zu haben. Die Branche schnitt hier insgesamt nur mit „ausreichend“ ab.

SQS ging als Sieger aus der Kundenbefragung „Mittelständische IT-Beratung 2013“ hervor. Der IT-Dienstleister überzeugte mit besten Werten in den Teilkategorien Angebot, Kundenorientierung und Konditionen. Die Zufriedenheit der Kunden drückte sich auch in der höchsten Wiederwahlbereitschaft aus. Auf Rang zwei positionierte sich Materna. Dieser Anbieter erzielte eine sehr gute Gesamtleistung, unter anderem aufgrund der Beratungsleistung und der Glaubwürdigkeit der Mitarbeiter. Die Termintreue des Unternehmens erhielt die beste Beurteilung in der Befragung. Seven Principles belegte den dritten Platz in der Gesamtwertung. Im Service, einer Teilkategorie der Gesamtleistung, landete der Kölner Dienstleister auf dem ersten Rang der Befragung.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität führte eine Untersuchung zur Zufriedenheit von deutschen Mittelständlern mit mittelständischen Unternehmen für IT-Beratung und Systemintegration durch. Mit der telefonischen Befragung

Geschäftsführung:  
Bianca Möller, Markus Hamer  
Beirat:  
Gunnar Uldall (Vors.), Jochen Dietrich,  
Johann C. Lindenberg  
Ust.-Id.-Nr. DE249603922  
Amtsgericht Hamburg HRA 104009  
Persönlich haftende Gesellschafterin:  
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,  
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

von 300 Unternehmensentscheidern beauftragte das Hamburger Institut den Feldspezialisten Krämer Marktforschung. Im Mittelpunkt der Befragung standen die Meinungen zu Leistung, Service, Kundenorientierung und Konditionen.

Veröffentlichung nur unter Nennung der Quelle:  
Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag von „Markt und Mittelstand“

**Ansprechpartner:**

Markus Hamer

Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 11

Mobil: +49 (0)176 / 64 03 21 40

E-Mail: [m.hamer@disq.de](mailto:m.hamer@disq.de)

[www.disq.de](http://www.disq.de)

Das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) verfolgt das Ziel, die Servicequalität in Deutschland zu verbessern. Das Marktforschungsinstitut mit Sitz in Hamburg führt zu diesem Zweck unabhängige Wettbewerbsanalysen, B2B-Studien und Kundenbefragungen durch. Rund 1.500 geschulte Tester sind in ganz Deutschland im Einsatz. Die Leitung der Forschungsprojekte, bei denen wissenschaftlich anerkannte Methoden und Service-Messverfahren zum Einsatz kommen, obliegt einem Team aus Soziologen, Ökonomen und Psychologen. Dem Kunden liefert das Institut wichtige Anhaltspunkte für seine Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für das eigene Qualitätsmanagement. Das Deutsche Institut für Service-Qualität arbeitet im Auftrag von renommierten Print-Medien und TV-Sendern; Studien für Unternehmen gehören nicht zum Leistungsspektrum des DISQ.